



**PENGARUH *RELIABILITAS* KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

**SAIFUL RAMADAN
NIM. 11 220 0123**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2015**



**PENGARUH *RELIABILITAS* KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

**SAIFUL RAMADAN
NIM. 11 220 0123**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

Pembimbing II

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2015**

Hal : Skripsi a.n
SAIFUL RAMADAN

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, Nopember 2015
Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara SAIFUL RAMADAN yang berjudul: **Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian(Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

PEMBIMBING I



Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II



Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Kata Pengantar

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saiful Ramadan
Nim : 11 220 0123
Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-3
Judul skripsi : **Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian(Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan**


Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.



Padangsidimpuan, Nopember 2015

Saya yang menyatakan,


Saiful Ramadan
NIM. 11 220 0123

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQOSAH SKRIPSI**

Nama : SAIFUL RAMADAN
NIM : 11.220.0123
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap
Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero)
Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.**

Ketua

Sekretaris



Rosnani Siregar, M. Ag
NIP.19740626 200312 2 001



Abdul Nasser Hasibuan, SE. M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004

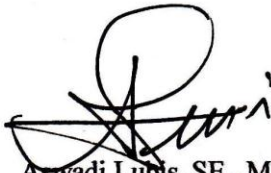
Anggota



Rosnani Siregar, M. Ag
NIP. 19740626 200312 2 001



Abdul Nasser Hasibuan, SE. M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004



Aswadi Lubis, SE., M. Si
NIP.19630107 199903 1 002



Mudzakkir Khotib Siregar, MA
NIP. 19721121 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqosyah:

Di	: Padangsidimpuan
Tanggal/Pukul	: 13 November 2015/14.00 s.d Selesai
Hasil	: 70,5 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif	: 3,04
Predikat	: AMAT BAIK



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km, 4,5SihitangPadangsidimpuan 22733
Telepon(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *RELIABILITAS* KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN

NAMA : SAIFUL RAMADAN
NIM : 11 220 0123

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 27 Nopember 2015

Dekan,



H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Saiful Ramadan

NIM : 11 220 0123

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan

Setiap organisasi bertujuan untuk maju berkembang di masa yang akan datang. Untuk mencapai hal tersebut maka setiap organisasi, baik yang bersifat nirlaba maupun *profit oriented*, harus mampu merebut simpati konsumennya serta menjaga loyalitas mereka. Salah satu strategi yang bisa digunakan dalam situasi persaingan ini adalah dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka salah satu yang harus diperhatikan adalah pelayanan memiliki kehandalan (*reliabilitas*) dalam melayani pelanggan.

PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak adalah Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang berada di Kota Padangsidimpuan. Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang keuangan tentunya perusahaan menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan yang lain dalam merebut pangsa pasar. Oleh karena itu faktor *reliabilitas* karyawan dalam melayani untuk menciptakan kepuasan nasabah menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Nasabah yang puas diharapkan akan loyal, mampu mengajak orang lain menjadi nasabah baru, mau mempromosikan PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Alaman Bolak kepada orang lain, dan tidak mudah terpengaruh oleh promosi lembaga pesaing. Oleh karena itu perlu diteliti sejauh mana faktor *reliabilitas* karyawan PT. Pegadaian Syariah mempengaruhi kepuasan nasabahnya.

Dalam hal ini metode penelitian yang dilakukan adalah secara kuantitatif, yaitu menggunakan regresi linear sederhana dengan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y) dan *reliabilitas* karyawan (X) sebagai variabel bebas. Pengolahan datanya dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 22.0. Dari perhitungan korelasi diperoleh $r = 0,874$ artinya antara variabel *reliabilitas* (X) dan kepuasan nasabah (Y) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak memiliki hubungan searah atau positif, artinya dengan menaikkan tingkat *reliabilitas* karyawan maka akan berdampak kepada meningkatnya kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

Koefisien determinasi (r^2) diperoleh sebesar 0,763 atau 76,3% yang menjelaskan bahwa variabel *reliabilitas* (X) memberikan pengaruh hanya sebesar 76,3% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Sedangkan sisanya 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh persamaan regresi berikut: $Y' = 8,809 + 0,794 X$ Artinya setiap peningkatan variabel *reliabilitas* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel *reliabilitas* (X) 1% akan berakibat kurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%.

Kata Pengantar



Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam peneliti hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan kita semua.

Penulisan skripsi merupakan salah satu bagian dari kurikulum yang harus ditempuh mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Dalam skripsi ini peneliti mengangkat judul “Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan”.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun immaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN PADangsidimpuan, serta Bapak Drs.H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, SE, M.Si, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Dan Bapak Darwis Harahap, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Ikhwanuddin Harahap , M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag dan Bapak Muhammad Isa, S.T, M.M. yang merupakan pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di IAIN Padangsidimpuan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Imran Pohan dan Ibunda Amni Sikumbang dan juga Saudara/i saya yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang

telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan material demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidimpuan. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan Surga Firdaus-Nya.

Bantuan bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudara berikan amatlah berharga, dan peneliti tidak dapat membalasnya. Semoga Allah dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan Saudara-saudara berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak ketidaksempurnaan dalam berbagai hal. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu peneliti tentang hal itu, dan masih perlu mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penulisan ilmiah selanjutnya.

Padangsidimpuan, 13 November 2015

Peneliti

SAIFUL RAMADAN

NIM. 11 220 0123

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	h	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es
ص	šad	š	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.



a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathāh	a	a
	kasrah	i	i
	ḍommah	u	u




b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathāh dan ya	ai	a dan i
	fathāh dan wau	au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: **ا** . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetekan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Pedoman Transliterasi Arab Latin	vi
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Defenisi Operasional Variabel	9
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II Landasan Teori	12
A. Kerangka Teori	12
1. Pengertian <i>Reliabilitas</i> Karyawan	12
2. Dimensi Kualitas Jasa	15
3. Pengertian Kepuasan Nasabah	22
4. Sifat-sifat Nasabah	23
5. Jenis Kepuasan Nasabah	25
6. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan Nasabah	25
7. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	26
B. Penelitian terdahulu	27
C. Kerangka berpikir	29
D. Hipotesis	30

BAB III Metodologi Penelitian.....	31
A. Lokasi dan waktu penelitian	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Populasi dan sampel	32
D. Sumber Data.....	33
E. Instrumen Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	37
1. Uji Validitas Instrumen.....	37
2. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Normalitas	38
4. Uji Linearitas	39
5. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah	42
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
C. Uji Normalitas.....	52
D. Uji Linearitas.....	53
E. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	55
F. Analisis Regresi Linear Sederhana	56
G. Uji Signifikansi	57
H. Koefisien Determinasi	58
I. Pembahasan Penelitian	58
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 : Peningkatan Jumlah Keluhan.....	5
Tabel 2.1 : Dimensi Kualitas Jasa	21
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 : Skala Liket	35
Tabel 3.2 : Indikator-Indikator Variabel	35
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliabilitas</i> (X)	49
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	50
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliabilitas</i> (X)	51
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	52
Tabel 4.5 : Hasil Uji Linearitas	54
Tabel 4.6 : Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.7 : Hasil Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel 4.8 : Hasil Uji Signifikasi.....	57
Tabel 4.9 : Hasil Uji Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Kerangka Teori	30
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Pegadaian Syariah	48
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan pada saat ini harus lebih berpikir kritis dalam mengembangkan dan mempertahankan usaha yang ada. Perusahaan harus selalu mengetahui keinginan masyarakat. Pada saat sekarang ini nasabah bisa dengan mudah memperoleh apa yang mereka butuhkan baik jasa atau barang dengan harga yang sesuai dengan yang mereka inginkan serta pilihan produk/jasa yang beraneka ragam. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan akan menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang loyal akan membeli produk perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Bahkan nasabah yang loyal akan mengajak orang lain menjadi nasabah baru perusahaan tersebut. Dengan semakin banyaknya nasabah perusahaan diharapkan semakin meningkatkan pendapatan perusahaan. Perusahaan yang dapat berkembang dan maju di masa depan hanyalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan citra atau kesan yang baik di mata nasabahnya.

Perusahaan yang berwawasan kepuasan nasabah akan bertahan, karena mereka bisa memberikan nilai lebih baik dari pada saingannya kepada nasabah sasaran.¹

¹ Philip Kotler A.B. Susanto, *Menejemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), helm. 48.

Banyak perusahaan yang meyakini kunci utama untuk memenangkan persaingan bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi nasabah melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas.

Produk dan jasa berkualitas yang dihasilkan perusahaan membuat para nasabah merasa senang dan akan timbul rasa puas. Kepuasan nasabah akan diperoleh apabila kinerja produk yang dirasakannya lebih besar atau minimal sama dengan harapannya. Setiap pelanggan tentunya ingin mendapatkan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau, lokasi yang mudah dijangkau, dan fasilitas yang lengkap. Di samping itu nasabah juga ingin dilayani oleh karyawan perusahaan dengan ramah, kehandalan (*reliabilitas*), jujur dan terjamin (*assurance*).

Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pegadaian sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan jasa keuangan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Menurut Engel “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan”.²

² Endang Sulistriani, *Dana mandiri.or.id/file/bab 5.pdf* (diakses 26 maret 2014 pukul 15.30).

Jadi kepuasan nasabah sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan/nasabah adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mempekerjakan beberapa orang karyawan. Peran karyawan sangat penting dalam melayani kebutuhan nasabah dengan memuaskan. Karyawan dituntut untuk dapat bekerja dengan ramah, sopan, jujur, cepat tanggap, terjamin, disamping kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya/akurat dan konsisten (*reliabilitas*).

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan peneliti terlihat bahwa beberapa orang nasabah mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Keadaan ini peneliti ketahui dari perbincangan nasabah di ruang tunggu nasabah kantor di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bahwa” sebenarnya para nasabah ingin dilayani dengan segera, tetapi mereka tidak punya pilihan lain selain bersabar menunggu untuk dilayani.”³ Keinginan nasabah ini dibenarkan oleh karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan tetapi dengan pendapat yang berbeda. Hal ini sesuai dengan wawancara bahwa “Para nasabah selalu ingin

³Efriani/Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, wawancara tanggal 23 juni 2015

dilayani dengan segera dan praktis tetapi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan telah menetapkan prosedur kerja standar yang harus dilalui untuk setiap transaksi.”⁴ Kemudian ada pengakuan nasabah yang mengatakan bahwa nasabah yang memiliki hubungan keluarga/pribadi dengan karyawan akan lebih dulu dilayani karyawan tanpa menunggu/antri, selain itu sering terjadi pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya. Hal ini membuat nasabah yang lain jadi kecewa.⁵ Dalam istilah ilmu manajemen pemasaran, keluhan-keluhan nasabah di atas sangat berkaitan dengan faktor keandalan (*reliabilitas*) karyawan dalam melayani nasabah. *Reliabilitas* adalah kemampuan perusahaan untuk melayani nasabah sesuai yang dijanjikan, menyelesaikan komplain secara akurat dan terpercaya, serta konsisten.

Kemudian peneliti juga memperoleh data bahwa sepanjang 18 bulan terakhir (Januari 2014 s/d Juni 2015) dan kecenderungan jumlah pengaduan atau keluhan nasabah yang diperoleh dari kotak saran yang tersedia serta catatan perusahaan makin meningkat. Hal ini tergambar dalam tabel berikut:

⁴Dayat/Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, wawancara tanggal 25 juni 2015

⁵Deviana/Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, wawancara tanggal 25 juni 2015

Tabel 1.1**Peningkatan Jumlah Keluhan**

No.	Periode	Jumlah Keluhan
1	Januari 2014	8
2	Pebruari 2014	10
3	Maret 2014	9
4	April 2014	13
5	Mei 2014	15
6	Juni 2014	14
7	Juli 2014	10
8	Agustus 2014	17
9	September 2014	19
10	Oktober 2014	18
11	November 2014	22
12	Desember 2014	24
13	Januari 2015	21
14	Pebruari 2015	22
15	Maret 2015	18

16	April 2015	26
17	Mei 2015	29
18	Juni 2015	29

Sumber : diperoleh dari kotak saran atau catatan keluhan customer service di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman bolak Padangsidempuan

Jika keadaan di atas terus berlangsung dalam waktu yang lama maka akan merugikan perusahaan. Semakin banyak komplain atau keluhan yang diterima perusahaan berarti banyak konsumen/nasabah yang tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah perlu menjadi perhatian perusahaan sehingga tingkat keluhan/komplain menjadi turun (nasabah semakin puas dengan pelayanan perusahaan).

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan ada faktor *reliabilitas* karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah. Pelayanan yang tidak responsif harus dihindari. Jika hal ini dibiarkan maka akan menurunkan kepuasan nasabah. Menurunnya kepuasan nasabah mungkin menyebabkan nasabah pindah ke perusahaan pesaing. Hal ini tentunya harus dihindari dan harus dilakukan perbaikan kualitas pelayanan sehingga dapat dihindari kerugian yang lebih besar.

Aspek keandalan (*reliabilitas*) seorang karyawan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam usaha membangun kepuasan nasabah. Karyawan yang bertanggungjawab terhadap kebutuhan nasabah akan menimbulkan rasa puas akan pelayanan yang diterima nasabah.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa salah satu yang perlu diperhatikan pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan adalah masukan kualitas pelayanan. Pelayanan nasabah yang berkualitas diharapkan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Diperkirakan ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

1. Adakah pengaruh Harga terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?
2. Adakah pengaruh Produk terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?
3. Adakah pengaruh Lokasi terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

4. Adakah pengaruh Empati terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?
5. Adakah pengaruh Promosi terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?
6. Adakah pengaruh *reliabilitas* terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini tidak membahas semua faktor yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana yang dimiliki peneliti. Pembatasan masalah ini juga bertujuan agar penelitian ini lebih fokus dan terarah dalam meneliti pengaruh variabel *reliabilitas* terhadap kepuasan nasabah. Jadi penelitian ini hanya membahas pengaruh *reliabilitas* karyawan terhadap kepuasan nasabah khususnya di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

- a. *Reliabilitas* (keandalan) adalah merupakan kemampuan perusahaan untuk melayani nasabah sesuai yang dijanjikan, menyelesaikan komplain secara akurat dan terpercaya serta konsisten. Dengan kata lain keandalan adalah kemampuan untuk mengerjakan jasa yang dijanjikan.⁶
- b. Kepuasan adalah suatu kondisi yang dirasakan nasabah ketika harapannya terhadap kinerja produk tercapai. Dengan kata lain pelayanan yang diterimanya lebih besar atau minimal sama dengan yang diharapkannya.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas yang menjadi rumusan masalahnya yaitu Adakah Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan?

F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reliabilitas* karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

⁶ Cristopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran* (terj. Agus Widiyanto), (Jakarta: Indeks, 2005), hlm.276.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi akademisi diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.
2. Bagi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan penelitian ini bermanfaat sebagai sumber informasi dalam meningkatkan pelayanan yang diinginkan nasabah.
3. Bagi peneliti penelitian ini bermanfaat sebagai penambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pelayanan dan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan.
4. Bagi masyarakat penelitian ini dapat menjadi sumber informasi tentang Pegadaian Syariah khususnya Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dari sub bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan, meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua landasan teori tentang *reliabilitas* karyawan dan kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis sementara.

Bab ketiga meliputi metodologi penelitian yaitu: tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data

Bab keempat merupakan hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan uraian seluruh temuan penelitian yang merupakan jawaban terhadap permasalahan penelitian yang telah dirumuskan.

Bab kelima penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan adalah jawaban masalah yang dirumuskan dalam skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan tindak lanjut dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Reliabilitas Karyawan

a. Pengertian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan salah satu dari dimensi kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA yaitu *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan).

Pengertian *Reliabilitas* menurut Nur Rianto Al Arif adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.⁷

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa pengaruh keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja keandalan harus sesuai dengan harapan nasabah yang dapat diukur dengan indikator menyelesaikan keluhan nasabah dengan akurat, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan

⁷ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 13.

(total), ketepatan pelaksanaan transaksi dengan akurasi yang tinggi, dan pelayanan yang tepat waktu.⁸

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Reliabilitas* adalah karyawan bertanggungjawab penuh atas pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dan nasabah merasa percaya akan janji-janji yang diberikan. Hal ini menjelaskan bahwa setiap nasabah perlu diberikan pelayanan yang adil dan tidak pandang bulu dalam melayani nasabah. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang segera dan setiap keluhan nasabah harus dilayani dan diselesaikan dengan sesegera mungkin tetapi tidak menyalahi peraturan yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Sebagaimana yang tercantum dalam Al-Quran Firman Allah SWT dalam Surah At Taubah ayat 71:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ
وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٧١﴾

*Artinya :Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat,menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.*⁹

⁸Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia,2011), hlm.107-109.

⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan terjemahannya* (Bandung:CV. Penerbit J-Art, 2005), hlm. 159.

b. Pengertian Karyawan

Karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi.¹⁰ Islam juga mengangkat nilai tenaga kerja dan menyuruh orang bekerja, baik bekerja untuk hidup yang layak dan menghasilkan barang dan jasa yang menjadi keperluan manusia demikian juga sebagai amal ibadah kepada Allah SWT.¹¹

Karyawan harus memiliki etika dalam melayani nasabah, adalah sebagai berikut:

1. Mengucap salam pada saat bertemu dengan nasabah.
2. Segera mempersilahkan untuk masuk atau duduk, atau suruh menunggu sebentar.
3. Selalu ramah dan murah senyum dalam melayani nasabah.
4. Bertanya tentang kebutuhan nasabah secara sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan mengucap tolong atau maaf meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.¹²

hlm. 27. ¹⁰Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011),

hlm. 313 ¹¹ Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar II* (Jakarta: Kalam Mulia, 1995),

¹² Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm, 15

Hal lain yang harus diketahui dan dimiliki karyawan adalah sebagai berikut:

1. Menjadi pendengar yang baik.
2. Buat nasabah merasa penting dan lakukan dengan tulus.
3. Memiliki selera humor, agar nasabah tidak terlalu takut merasa kurang nyaman saat melakukan transaksi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan harus ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan agar nasabah merasa nyaman dan akan menjadi nasabah yang loyal.

2. Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas menurut Goetsch dan Davis dalam buku Fandy Tjiptono adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.¹³

Jasa menurut William J. Stanton adalah “kegiatan yang dapat diidentifikasi yang bersifat tidak teraba yang direncanakan untuk memenuhi kepuasan konsumen”.¹⁴

Menurut Ali Hasan ada sebelas aspek dalam membangun proses yang mampu mengarahkan operasional pada kualitas pelayanan jasa yaitu:

¹³ Fandi Tjiptono dan Anastasya Diana, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm.4.

¹⁴ Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi, Kasus* (Yogyakarta: Caps, 2012), hlm.187.

- a. *Acces*; faktor ini mencakup letak kantor yang strategis, kemampuan untuk mencapai pasar sasaran, serta kemampuan yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat.
- b. *Communication*; karyawan garis terdepan di perusahaan mampu berkomunikasi dengan nasabah dan mutu komunikasi itu sendiri menentukan mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- c. *Helpfulness*; sikap dan perasaan senang membantu nasabah dalam membuat keputusan untuk membeli, bersahabat dan sopan ketika melayani nasabah.
- d. *Competence*; tingkat keterampilan mitra internal menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan untuk meyakinkan nasabah tanpa harus bohong dicampur sumpah.
- e. *Courtesy*; sikap sopan dan bersahabat dari mitra internal perusahaan ketika melayani nasabah.
- f. *Reliability*; kehandalan produk perusahaan dalam mewujudkan komitmen sesuai dengan promosi tahap awal transaksi dan konsistensi layanan dari waktu ke waktu sesuai promosi.
- g. *Security*; segi kenyamanan dan keamanan bagi nasabah baik fisik maupun jaminan terhadap kehalalan operasional perusahaan itu sendiri.
- h. *Tangibles*; memperlihatkan wujud fisik, seperti gedung, peralatan, dan semua yang menunjang pekerjaan dan layanan serta kualitas.

- i. *Understanding customer*; tingkat pemahaman kebutuhan, keinginan nasabah dan kemampuan mitra internal untuk berbicara dengan bahasa nasabah.
- j. *Perseived quality*; kualitas yang dipersepsikan nasabah tentang Citra, reputasi dan tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah, nasabah terhadap tingkat kualitas produk perusahaan pesaing utama maupun lainnya yang sejenis. Jika nasabah memiliki persepsi yang baik terhadap suatu produk, maka harapannya terhadap kualitas suatu produk jasa cenderung akan semakin besar.
- k. *Self perceived role*; persepsi nasabah tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.¹⁵

Menurut Zethaml dan Berry mengidentifikasi 10 faktor penentu kualitas jasa yaitu:

- a. *Reliability*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk persiapan para karyawan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, yaitu setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

¹⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia), hlm. 88-89.

- d. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, *respect*, perhatian dan keramahan.
- f. *Communications*, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- i. *Understanding/knowning/the customer*, yaitu untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas dan peralatan.¹⁶

Menurut Nur Nasution terdapat delapan dimensi kualitas jasa yaitu:

- a. Kinerja, karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau perlengkapan.
- c. Keandalan, yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan.

¹⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004).

- e. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan pengamanan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancar indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan, yaitu Citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.¹⁷

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa dimensi kualitas jasa ada lima yaitu:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung-gedung, fasilitas fisik dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

¹⁷ <http://adityazed.blogspot.co.id/2010/10/dimensi-kualitas-jasa.html>. 12.00wib.
2 oktober 2015

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹⁸

¹⁸ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 107-109).

Dalam perusahaan jasa dimensi kualitas jasa lebih disederhanakan dan menggunakan yang lima aspek yaitu:

Tabel 2.1
Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jasa kepada nasabah dengan segera mungkin. 2. Tidak pandang bulu melayani nasabah 3. Adanya kemauan karyawan untuk memberikan jasa pada nasabah
<i>Reliabilitas</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan perusahaan untuk dipercaya 2. Memberikan pelayanan dengan akurat atau sesuai dengan yang dijanjikan.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. 2. Bersikap sopan santun terhadap nasabah. 3. Nasabah merasa aman dari resiko dan rasa keragu-raguan.
<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian terhadap nasabah. 2. Bersikap tulus atau individual terhadap pelanggan.

<i>Tangibles</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai gedung dan peralatan yang menunjang pekerjaan. 2. Penampilan karyawan rapi dan profesional.
--------------------------------	---

3. Konsep Kepuasan Nasabah

a) Pengertian Kepuasan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, dan kelegaan”.¹⁹

Menurut Herbert Simon dalam buku Veitthzal kepuasan merupakan membandingkan suatu tindakan untuk memaksimalkan tindakan sehingga dapat meminimalkan sebuah persyaratan.²⁰

Sedangkan menurut Engel, et al. dalam buku M. Nur Nasution kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan.²¹ Jadi kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan/nasabah adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

¹⁹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Op., Cit.*, hlm. 902.

²⁰ Veitthzal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta :PT. Rajagrafindo Perasada, 2003), hlm. 153.

²¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47.

Menurut Philip Kotler dan Keller Kevin Lane kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.²²

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pelanggan atau nasabah adalah orang dan organisasi (perusahaan) di dalam lingkungan yang membeli barang atau jasa dari perusahaan.²³ Menurut Kasmir nasabah adalah yang membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan.²⁴

b) Sifat-Sifat Nasabah

Untuk mengetahui apakah nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan terlebih dahulu perusahaan harus mengetahui sifat/tipe dari nasabah tersebut, seperti:

²² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hlm. 172

²³ Richard L. Daft, *Manajemen Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2007), hlm.114

²⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 182.

- a. Nasabah yang puas terjadi apabila yang diperoleh oleh nasabah tersebut melebihi dari apa yang diharapkannya sehingga ia akan loyal dan akan terus melakukan pembelian kembali.
- b. Nasabah *defector*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau biasa saja.
- c. Nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif terhadap perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek negatif kepada orang lain.
- d. Nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk tetapi tidak dapat melakukan pembelian terhadap produk lain.
- e. Nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas tetapi tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.²⁵

Kepuasan dan ketidakpuasan adalah respons konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Yang menentukan kepuasan nasabah yaitu apa yang diharapkan dan pelayanan yang diterima apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan nasabah akan merasa puas, apabila sebaliknya pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka nasabah tidak akan puas. Seorang nasabah yang puas adalah nasabah

²⁵ Nur Rianto Al Arif, *Op Cit*, hlm. 196.

yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari pelayanan, produk, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi.

c) Jenis Kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah yaitu:

- a. Puas dengan produk atau jasa perusahaan karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- b. Puas dengan cara menjualnya:
 1. Ramah, sopan dan akrab
 2. Murah senyum
 3. Menyenangkan
 4. Tanggap, cepat dan cermat.
- c. Puas dengan harganya:
 1. Murah/mahal sesuai harapan
 2. Bersaing.²⁶

4. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan Pada Nasabah

ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan sebelumnya. Sebab-sebab timbulnya antara lain:

- a. Tidak sesuai antara manfaat dan hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapatkan nasabah.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.

²⁶ *Ibid.*, hlm.199.

- c. Perilaku karyawan perusahaan yang kurang memuaskan atau mengecewakan nasabah.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
- e. Biaya terlalu tinggi dan membebani nasabah.
- f. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga sering kali tidak sesuai kenyataan.²⁷

5. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Untuk mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survei secara berkala dengan bertanya pada pelanggan tentang produk dan jasa yang dihasilkan. Dan cara lain untuk mengukur kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari nasabah dengan membuka kotak saran baik melalui kotak surat, kartu komentar, kotak saran, maupun berbagai sarana keluhan lainnya.

b. Survey Kepuasan Nasabah

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar nasabah diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari nasabah.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 200.

c. Pembeli Bayangan

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri baik ke perusahaan lain maupun perusahaan sendiri.

d. Analisa Pelanggan yang Lari

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan kenapa mereka berhenti adakah suatu masalah yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.²⁸

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepuasan nasabah atau konsumen telah banyak dilakukan oleh peneliti lain. Beberapa penelitian tersebut diantaranya:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian atau Kesimpulan
1	Ariyanto Sunarno (Skripsi tahun 2011, Ekonomi Syariah Universitas Islam Bandung)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung.	Bahwa kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan <i>frontliner</i> terhadap loyalitas nasabah pada bank BTN Syariah Cabang Bandung tinggi dengan hasil penelitiannya yaitu dengan nilai $r_{xy} = 0,8876$ untuk nilai $t_{hitung} = 18,994$ dan K_d bernilai $=78,8\%$. Dan untuk penelitiannya peneliti

²⁸ *Ibid.*, hlm. 204

			menggunakan program SPSS dengan sistem <i>cluster sampling</i> dengan Skala <i>Likert</i>
2	Diki Hermawan (Tesis 2010, Universitas Islam Bandung)	Kajian Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan <i>Fronliner</i> Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (Studi Kasus Kantor layanan Wisma Bumiputera, Jakarta Pusat).	Bahwa kesimpulannya pada Tesis ini adalah Adanya hubungan yang penting antara kepuasan nasabah terhadap pelayanan petugas <i>frontliner</i> . Peneliti menggunakan program SPSS untuk mengelola data dan skala <i>Likert</i> serta dengan <i>Cluster sampling</i> .
3	Fitri Yanti Lubis (Skripsi 2014, Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan	Hasil yang diperoleh peneliti adalah menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel (X) kualitas pelayanan, terhadap variabel (Y) kepuasan nasabah. Hali ini dibuktikan berdasarkan perhitungan hasil koefisien korelasi yang diperoleh 0,623, dengan hubungan antara kedua variabel kuat.
4	Ratih Hardiyatih (Skripsi 2010, Ekonomi, Universitas Diponegoro,	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (Villa) Agrowisata kebun teh pagilaran.	Bahawa seluruh variabel memiliki pengaruh yang berkaitan satu sama lain, dan program yang digunakan dalam mengelola data adalah SPSS dengan skala <i>Lkert</i> . Dengan hasil penelitian yang mempengaruhi variabel independen kepuasan nasabah sebesar 51,7%.

Perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan skripsi ini adalah lokasi dan tujuan pembahasan, sehingga peneliti tertarik membahas seberapa besar pengaruh reliabilitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan di kota Padangsidimpuan.

Penelitian yang dilakukan peneliti berbeda dengan kedua peneliti di atas dimana penelitian ini fokus pada faktor *reliabilitas* karyawan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y).

Penelitian terdahulu mengambil lokasi pada Perusahaan Jasa, Perbankan dan BMT. Sedangkan peneliti ini dilakukan di perusahaan Pegadaian yang tentunya mempunyai produk dan pelayanan yang berbeda, sehingga teori-teori yang dipaparkan maupun referensinya berbeda dari penelitian terdahulu diatas.

C. Kerangka Berpikir

Nasabah akan lebih suka menggunakan produk yang bermutu dari perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Nasabah yang puas dengan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan akan setia menggunakan produk perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang lama. Salah satu faktor yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah faktor *reliabilitas* karyawan dalam melayani nasabah.

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa dimensi kualitas jasa ada lima yaitu salah satunya *reliability* adalah keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat

dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpati, dan dengan akurasi tinggi.²⁹

Dalam hal ini, perlu dikaji mengenal pengaruh *reliabilitas* terhadap kepuasan nasabah.

Gambar 2.1

Model Kerangka Teori



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan yang diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto, hipotesis diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.³⁰

Berdasarkan landasan teoritis dan kerangka berpikir yang dikemukakan di atas, maka dapat diambil suatu hipotesis bahwa terdapat pengaruh *reliabilitas* terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

²⁹Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa. *Op., Cit.*, 107-109.

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 67.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Sermalian Kosong No. 28E Padangsidimpuan. Proses penelitian ini dilaksanakan peneliti mulai dari Juli sampai dengan Oktober 2015.

B. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses investigasi yang dilakukan dengan aktif, tekun dan sistematis, yang bertujuan untuk menemukan dan merevisi fakta-fakta.³¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.³²

³¹ Mardalis, *Metode Pendekatan Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 28.

³² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 38.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto "Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian". Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau Penelitiannya juga disebut studi populasi atau sensus.³³

Sejalan dengan pernyataan tersebut Iqbal Hasan menyatakan "Populasi merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian). Objek atau nilai disebut analisis atau elemen populasi".³⁴ Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan yang berjumlah 2818 orang.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto "sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".³⁵ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: rineka Cipta, 2006), hlm. 130

³⁴ Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Statistik 2 (Statistik Inferensif)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 84.

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm.130.

itu. Dalam menetapkan ukuran sampel menurut Suharsimi Arikunto apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pendapat lain tentang menentukan ukuran sampel dikemukakan oleh Hussein Umar yang menyatakan bahwa para peneliti di Amerika sering menentukan ukuran sampel dengan mengalikan jumlah butir kuesioner dengan 5.³⁶ Penelitian ini menggunakan 20 butir kuesioner sehingga diambil sebanyak 100 orang sampel.

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang akan dikumpulkan dan diolah untuk mencapai tujuan penelitian ini.

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (tidak melalui media). Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.³⁷

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangdimpuan. Data sekunder diperoleh dari perusahaan dengan cara mengumpulkan data dari dokumentasi, catatan dari arsip perusahaan maupun informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

³⁶ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.69.

³⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 103.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data akan setidaknya mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Instrumen adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Oleh karena itu semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian untuk mendapatkan hasil berupa data disebut instrumen penelitian. Instrumen yang baik dalam suatu penelitian sangat penting sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data yang akurat.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrument sebagai berikut:

- a. Kuisisioner atau angket, yaitu merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Data yang diperoleh lewat penggunaan kuesioner adalah data yang kita kategorikan sebagai data faktual.³⁸ Pengukuran kuisisioner digunakan dengan menggunakan skala Likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Instrumen pertanyaan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti yang tercantum pada skala Likert dibawah ini:

³⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm.101

Tabel 3.1
Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *reliabilitas* karyawan (X) dan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y).

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diturunkan dari indikator-indikator variabel *reliabilitas* karyawan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Nomor Item
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Senang dengan pelayanan perusahaan	3
	2. Lebih memilih perusahaan tersebut dibanding perusahaan lain.	4
	3. Pelayanan memuaskan.	1

	<p>4. Puas dengan produk perusahaan.</p> <p>5. Tidak khawatir merugi berhubungan dengan perusahaan.</p> <p>6. Tidak pindah keperusahaan lain.</p> <p>7. Tidak terpengaruh dengan promosi perusahaan lain.</p> <p>8. Segala kebutuhan terpenuhi.</p> <p>9. Senang dengan kinerja perusahaan.</p> <p>10. Harapan sesuai dengan yang diterima.</p>	<p>2</p> <p>7</p> <p>10</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>6</p> <p>5</p>
<p><i>Reliabilitas</i> Karyawan (X)</p>	<p>1. Menjaga kepercayaan nasabah.</p> <p>2. Produk terpercaya (tidak merugikan)</p> <p>3. Pelayanan berkualitas secara terus-menerus (Konsistensi).</p> <p>4. Memiliki pelayanan yang akurat.</p> <p>5. Kinerja yang tepat waktu.</p> <p>6. Memiliki sikap simpatik.</p> <p>7. Melayani nasabah dengan tanpa pandang bulu.</p> <p>8. Sesuai dengan janji pada promosi.</p> <p>9. Memahami kebutuhan nasabah.</p> <p>10. Menghormati nasabah.</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>6</p> <p>4</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>5</p> <p>7</p> <p>10</p> <p>3</p>

- b. Observasi atau pengamatan, yaitu kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.³⁹

Dengan demikian observasi yang dilaksanakan peneliti yaitu terjun ke PT. Pegadaian tersebut kemudian melakukan pengamatan secara langsung tentang kondisi nyata dilapangan yang sesungguhnya.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk menguji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dan *CorretedItem-Total Corelation*. Peneliti ini menggunakan cara yang kedua yaitu *CorretedItem-Total Corelation*. Analisis digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi.

³⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 133.

Pengujian dilakukan dengan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0.05. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).⁴⁰

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diuloh.

Uji signifikan dilakukan pada taraf signifikan α 0.05. artinya instrument dapat dikatakan reliable bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *productmoment*, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0.06.⁴¹

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan biasanya untuk mengukur data secara ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normal harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang

⁴⁰ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 23.

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 26.

normal. Jika data tidak berdistribusi normal maka yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji normalitas berdasarkan grafik menggunakan SPSS versi 22.0. Dalam hal ini komputer akan mengeluarkan suatu grafik *scatter diagram*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal garis tersebut maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Disamping itu uji normalitas dapat juga dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Dengan menggunakan taraf signifikan 0.05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0.05.⁴²

4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0.05.⁴³

⁴² *Ibid.*, hlm. 28.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 36.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis dengan analisis korelasi sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dalam penelitian ini akan digunakan metode *Product Moment Pearson*. Nilai Koefisien Korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1. Apabila nilai r semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel makin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel makin lemah. Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah dan sebaliknya negatif (-) menunjukkan hubungan yang terbalik.

Menurut Sugiyono pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,1999 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat⁴⁴

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 54.

Selanjutnya dihitung nilai koefisien determinasi (r^2) yang digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Langkah berikutnya adalah menentukan persamaan regresi linear sederhana untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX + e$$

Keterangan : \hat{Y} = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai \hat{Y} apabila X=0)

e = *Error of estimate*

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)⁴⁵

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 22.0.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 66.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah

1. Sejarah Perusahaan

Pegadaian Syariah dikenal di Indonesia sejak tahun 1746, tapi pada saat itu masyarakat malu datang ke Pegadaian karena identik dengan kesusahan. Namun belakangan ini pegadaian membangun citra baru melalui berbagai terobosan dengan moto barunya yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”.

Landasan hukum Pegadaian Syariah adalah kisah di masa Rasulullah sebagai berikut

الظَّهْرُ يُرَكَبُ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا وَلَبِنُ الدَّرِّ يُشْرَبُ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا
وَعَلَى الَّذِي يَرَكَبُ وَيَشْرَبُ نَفَقَتُهُ

Artinya : *"binatang kendaraan boleh dikendarai jika hewan itu digadaikan dan susunya boleh diminum jika ia digadaikan dan bagi orang yang menunggang dan meminumnya wajib memberi nafkah. (Tirmidzi : 1175) "*⁴⁶

Pada tahun 1998 PT. Pegadaian (Persero) membuka cabang di kota Padangsidempuan. Kehadiran PT. Pegadaian (Persero) di tengah-tengah masyarakat Padangsidempuan diharapkan benar-benar dapat membantu mengatasi masalah keuangan yang sedang dialami oleh masyarakat Padangsidempuan. Diharapkan masyarakat terhindar

⁴⁶Tirmidzi, No. 1175, *Lidwa Pusaka i-Software*

dari praktek rentenir maupun kegiatan lainnya yang merugikan masyarakat.

Cabang Pegadaian Pembantu Padangsidimpuan memiliki enam UPC pembantu diantaranya UPC Anugrah Plaza, UPC Padang Matinggi, UPC Batang Toru, UPC Panyabungan, UPC Gunungtua, dan UPC Natal. Dan di kota Padangsidimpuan sendiri pada saat ini juga telah hadir CPS Padangsidimpuan yang jaraknya tidak terlalu jauh dari kantor cabang Pegadaian Pembantu Padangsidimpuan dan hanya sekitar 350 meter dari UPC Anugrah Plaza. Masyarakat kota Padangsidimpuan pada saat ini sudah tak asing lagi dengan Pegadaian hal ini dikarenakan pegadaian sudah menjadi tempat untuk mengatasi masalah keuangan yang sedang dialami oleh masyarakat Padangsidimpuan. Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan berdiri dan mulai membuka unitnya di Sipirok dan Sadabuan.

Adapun batas-batas wilayahnya sebagai berikut :

Sebelah Timur berbatasan dengan Bank Mandiri.

Sebelah Barat berbatasan dengan Kantor Kejaksaan.

Sebelah Utara berbatasan dengan SPBU.

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Marancar.⁴⁷

⁴⁷ Wawancara dengan staff Pegadaian Cabang Syariah, Padangsidimpuan, Selasa 09 September 2015

2. Visi, Misi, dan Slogan Pegadaian Syariah Cabang Padangsidempuan

a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

b. Misi Pegadaian Syariah

Untuk mencapai visi Pegadaian Syariah, maka yang menjadi misi dari Pegadaian Syariah yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh kantor Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

c. Slogan Pegadaian Syariah

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya, PT. Pegadaian Syariah mempunyai slogan yang dipegang teguh, yaitu

“MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH”. Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan pegadaian, yaitu :

- 1) Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dana dalam pelayanan dalam waktu yang relatif singkat.
- 2) Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan.

Slogan hanya digunakan untuk keperluan yang bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brosur, spanduk dan lain sebagainya. Selain itu slogan atau semboyan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartunama, papan nama kantor, amplop dinas dan sebagainya.

d. Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah

1) Tujuan Pegadaian Syariah

Sifat usaha Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Oleh karena itu, Pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- b) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan para pelepas

uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.

- c) Mencegah praktisi pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar

2) Budaya Pegadaian Syariah

Budaya perusahaan diaktualisasikan dalam bentuk simbol / maskot si “INTAN”.

Adapun makna dari bentuk symbol maskot si “INTAN” yang terdiri dari:

- 1) Inovatif, Dimana insan pegadaian harus berinisiatif, kreatif, produktif, aktif. Berorientasi pada solusi bisnis.
- 2) Nilai Moral Tinggi, insan pegadaian harus taat beribadah, jujur, dan berpikir positif.
- 3) Terampil, insan pegadaian harus kompeten dibidang tugasnya dan selalu mengembangkan diri.
- 4) Adil Layanan, insan pegadaian harus peka, cepat tanggap, empati, santun dan ramah.
- 5) Nuansa Citra, bangga sebagai insan pegadaian dan bertanggungjawab atas Asset dan reputasi perusahaan.

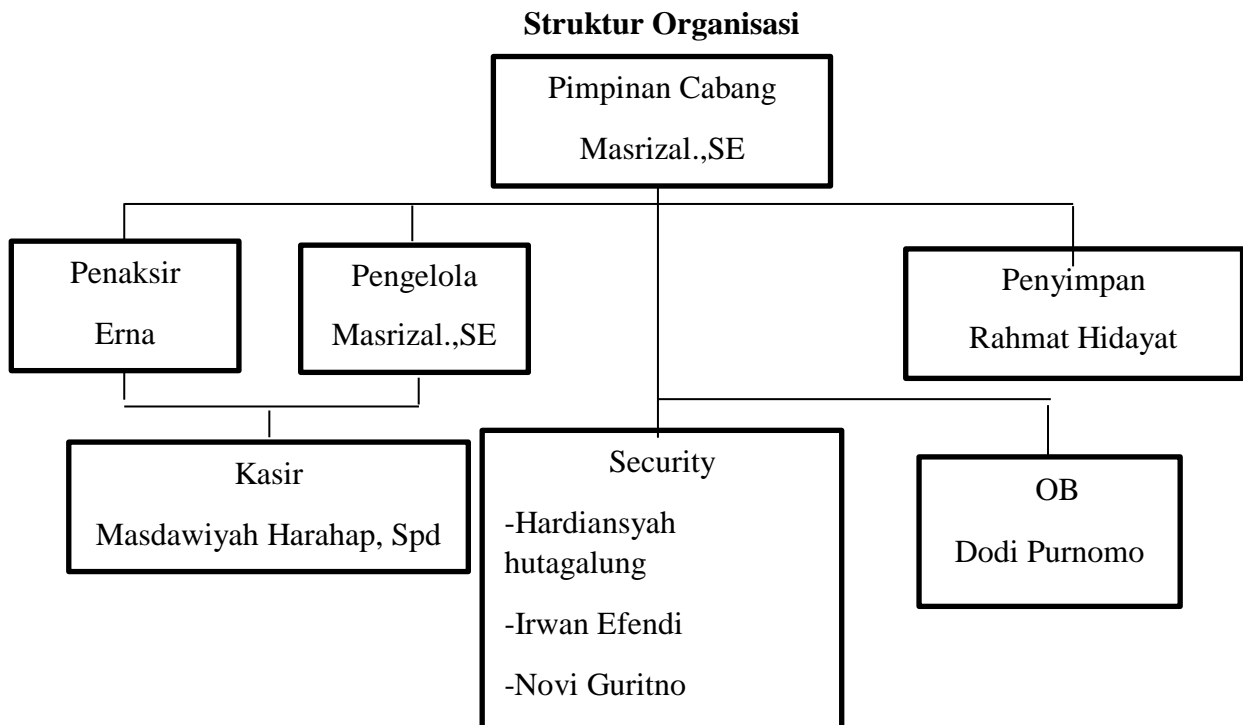
Makna yang terkandung dalam maskot SI ”INTAN”. Kepala berbentuk berlian memberi makna bahwa Pegadaian mengenal batu intan sudah puluh tahun, Intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dalam suatu proses beratus tahun lamanya.

Kekerasannya menjadikan dia tidak dapat tergores dari benda lain. Tetapi dia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang (briliant). Dengan kecemerlangan itulah kemudian dia disebut berlian. Karakteristik batu intan itu diharapkan terdapat juga pada setiap insan pegadaian.

Sikap tubuh dengan tangan terbuka dan tersenyum memberi makna sikap seorang pelayan yang selalu siap memberikan pelayanan prima kepada siapa saja. Rompi warna hijau bermakna memberi keteduhan sebagai insan pegadaian.

e. Struktur Organisasi

Gambar 4.1



B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan *reliabilitas* dilakukan untuk menguji kesahihan dan ketepatan instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak. Adapun yang menjadi sampel penelitiann ini adalah 100 orang.

1. Hasil Uji Validitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS. Versi 22.0 diperoleh hasil untuk variabel *reliabilitas* sebagai berikut :

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Variabel *Reliabilitas* (X)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	24,59	8,850	,344	,765
Item2	25,05	8,492	,516	,746
Item3	24,95	7,725	,649	,724
Item4	23,82	7,806	,563	,736
Item5	24,08	8,983	,228	,782
Item6	24,03	7,848	,545	,739
Item7	23,95	9,260	,281	,771
Item8	24,04	8,524	,377	,762
Item9	24,36	8,394	,413	,758
Item10	23,77	8,320	,484	,748

Dari tabel r pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n)= 100 diperoleh r tabel sebesar 0,195 (lihat pada lampiran tabel r).

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa untuk semua item nilainya lebih besar dari 0,195 sehingga dapat disimpulkan semua butir kuesioner untuk variabel *reliabilitas* (X) adalah valid.

Selanjutnya untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh tabel berikut:

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah(Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	26,85	7,119	,331	,689
Item2	27,30	7,061	,405	,678
Item3	27,20	6,828	,400	,677
Item4	27,07	7,096	,269	,702
Item5	27,33	7,193	,261	,703
Item6	27,02	6,646	,508	,659
Item7	27,20	7,475	,319	,692
Item8	27,29	6,794	,409	,676
Item9	27,61	7,149	,280	,699
Item10	27,02	6,646	,508	,659

Dari tabel r pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n)= 100 diperoleh r tabel sebesar 0,195 (lihat pada lampiran tabel r).

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa untuk semua item nilainya lebih besar dari 0,195 sehingga dapat disimpulkan semua butir kuesioner untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan software SPSS versi 22.0 diperoleh hasil untuk variabel *Reliabilitas* sebagai berikut :

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Reliabilitas* (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	10

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,773 Sedangkan nilai r kritis pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n)=100 adalah sebesar 0,195 (lihat pada lampiran r). Karena nilai Alpha lebih dari 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir-butir instrumen untuk variabel *reliabilitas* adalah reliabel.

Selanjutnya untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh tabel berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	10

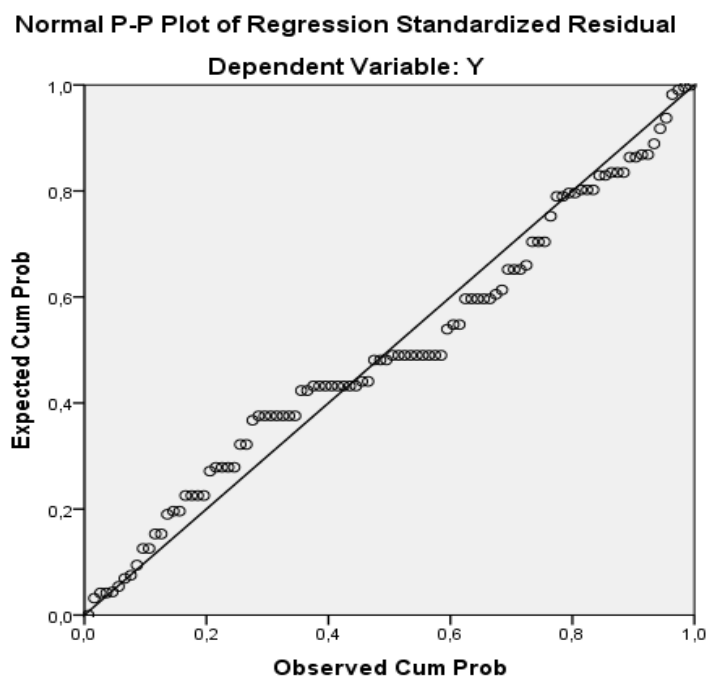
Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,706. Sedangkan nilai r kritis pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n)=100 adalah sebesar 0,195 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilai Alpha lebih dari 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir-butir instrumen untuk variabel kepuasan nasabah adalah reliabel.

C. Uji Normalitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan software SPSS versi 22.0 ternyata komputer mengeluarkan grafik seperti berikut:

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas



Dari hasil di atas tampak bahwa data masih menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

D. Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Hal ini menjadi prasyarat untuk dilakukannya analisis korelasi atau regresi linear.

Hasil pengolahan data dengan *software* SPSS versi 22.0 memunculkan tabel berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Linearitas

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X Between Groups (Combined)	665,043	15	44,336	22,772	,000
Linearity	632,525	1	632,525	324,874	,000
Deviation from Linearity	32,518	14	2,323	1,193	,296
Within Groups	163,547	84	1,947		
Total	828,590	99			

Dari output di atas dapat diketahui bahwa signifikansi pada *Linearity* adalah sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel *reliabilitas* dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang linear.

E. Perhitungan Koefisien Korelasi

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan software SPSS versi 22.0 ternyata mengeluarkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.6

Hasil Koefisien Korelasi

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,874**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	,874**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

Dari hasil analisis korelasi diperoleh nilai r antara *reliabilitas* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,874. Untuk menjelaskannya dapat digunakan aturan berikut:

0,00 – 0,1999 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa antara *reliabilitas* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) terdapat hubungan yang sangat kuat.

F. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *Software* SPSS versi 22.0 ternyata komputer mengeluarkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.7

Hasil Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,809	1,212		7,269	,000
X	,794	,045	,874	17,781	,000

Dari tabel tersebut diatas dapat dibentuk persamaan regresi linear untuk kedua variabel (*reliabilitas* dan kepuasan nasabah) seperti berikut:

$$Y' = 8,809 + 0,794 X$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa antara variabel *reliabilitas* (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki hubungan yang searah (+). Artinya jika *reliabilitas* (X) makin meningkat maka akan mengakibatkan meningkatnya pula kepuasan nasabah (Y).

Kemudian setiap peningkatan variabel *reliabilitas* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel *reliabilitas* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%.

G. Uji Signifikansi (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Jika analisis data menggunakan *software* SPSS maka uji t dapat dilakukan dengan menggunakan nilai-nilai p-value pada kolom sig. Output SPSS. Jika nilai p-value lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka besaran-besaran tersebut signifikan.

Tabel 4.8**Hasil Uji Signifikansi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,809	1,212		7,269	,000
X	,794	,045	,874	17,781	,000

Dari tabel di atas pada kolom Sig. dapat dibaca nilainya 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan hubungan antara variabel *reliabilitas* dan kepuasan nasabah adalah signifikan (pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi).

H. Koefisien Determinasi

Hasil pengolahan data dengan *software* SPSS versi 22.0 memperlihatkan tabel berikut:

Tabel 4.9**Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	,763	,761	1,414

Dari tabel diatas terlihat r square (r^2) atau yang sering disebut koefisien determinasi sebesar 0,763 atau 76,3 %. Hal ini menjelaskan bahwa variabel *reliabilitas* (X) memberikan pengaruh sebesar 76,3%

terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan sisanya 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

I. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang sangat tinggi antara *reliabilitas* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,874. Hal ini sesuai dengan literatur yang ada (lihat pada bagian landasan teori) yang menyatakan adanya hubungan yang erat antara faktor *reliabilitas* karyawan dengan kepuasan pelanggan atau nasabah. *Reliabilitas* termasuk salah satu dimensi kualitas jasa yang dikenal dengan istilah TERRA (*Tangible, Empathy, Reliabilitas, Responsiveness, dan Assurance*). ada lembaga keuangan seperti PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak kenyataan bahwa *reliabilitas* memiliki hubungan yang sangat tinggi dengan kepuasan nasabah perlu mendapat perhatian. Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh: $Y' = 8,809 + 0,794 X$ menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah. Hal ini mengisyaratkan bahwa setiap usaha meningkatkan variabel *reliabilitas* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya peningkatan variabel *reliabilitas* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel *reliabilitas* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,763 atau 76,3% yang menjelaskan bahwa variabel *reliabilitas* (X) memberikan pengaruh hanya sebesar 76,3% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu ternyata tidak jauh berbeda. Dengan kata lain hasil penelitian ini ikut menguatkan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang salah satu dimensinya adalah faktor *Reliabilitas* Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari perhitungan korelasi diperoleh $r = 0,874$ artinya variabel *reliabilitas* (X) karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak. Hubungan antara variabel *reliabilitas* karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y) termasuk dalam kategori sangat kuat. Koefisien determinasi (r^2) diperoleh sebesar 0,763 atau 76,3% yang menjelaskan bahwa variabel *reliabilitas* (X) memberikan pengaruh hanya sebesar 76,3% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Sedangkan sisanya 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y' = 8,809 + 0,794 X$$

Artinya setiap peningkatan variabel *reliabilitas* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel *Reliabilitas* (X) 1% akan berakibat kurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,794%.

B. Saran Peneliti

Sehubungan dengan hasil temuan peneliti di atas, maka yang menjadi saran peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut:

Faktor *reliabilitas* karyawan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak demi meningkatkan kepuasan nasabahnya. Diharapkan dengan meningkatnya kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak akan menimbulkan loyalitas pada masing-masing nasabah. Pada akhirnya hal ini akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* Jakarta: Kencana, 2011.
- Cristopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran* (terj. Agus Widiyanto), Jakarta: Indeks, 2005
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya* Bandung: CV. Penerbit J-Art, 2005
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi, Kasus* Yogyakarta: Caps, 2012
- Fandi Tjiptono dan Anastasya Diana, *Total Quality Management* Yogyakarta: Andi, 2013
- Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008
- Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Statistik 2 (Statistik Inferensif)* Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar II* Jakarta: Kalam Mulia, 1995
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Kencana, 2011
- Kasmir, *Etika Costumer Service* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir, *Menejemen Perbankan* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008
- Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011
- Mardalis, *Metode Pendekatan Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007
- M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2012.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Jakarta: PT. Indeks, 2007

Philip Kotler A.B. Susanto, *Menejemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* Jakarta: Salemba Empat, 2000

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* Bogor: Ghalia Indonesia, 2011

Richard L. Daft, *Manajemen Manajemen* Jakarta: Salemba Empat, 2007

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Bandung: Alfabeta, 2012

Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004

Yazid, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2008.

Dayat/karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Padangsidempuan, wawancara tanggal 25 juni 2015

Efriani/Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Padangsidempuan, Wawancara tanggal 23 juni 2015

Deviana/Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, wawancara tanggal 25 juni 2015

<http://adityazed.blogspot.co.id/2010/10/dimensi-kualitas-jasa.html>. 12.00wib. 2 oktober 2015

[http://pustaka.islamnet.web.id/Bahtsul Masaail/Fiqih/Kajian%20Fiqh/005.%20Fiqh%20Muamalat.htm](http://pustaka.islamnet.web.id/Bahtsul_Masaail/Fiqih/Kajian%20Fiqh/005.%20Fiqh%20Muamalat.htm). 09.18 wib. 13 oktober 2015

Lampiran

DAFTAR ANGKET

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i

Di Tempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Islam dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah. Dengan judul: Pengaruh *Reliabilitas* Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini kami mengucapkan terimakasih.

Peneliti

Saiful Ramadan

A. Identitas Responden

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin :
 - a) Pria
 - b) Wanita
3. Pendidikan Terakhir :
 - a) SD
 - b) SMP
 - c) SMA
 - d) DIPLOMA
 - e) Sarjana
 - f) Pascasarjana
4. Profesi/Pekerjaan Anda:
 - a) Pelajar/Mahasiswa
 - b) Pegawai/Karyawan
 - c) Wiraswasta
 - d) Lain-lain
5. Alamat Rumah :
 - a) Dalam Kota Padangsidempuan
 - b) Diluar Kota Padangsidempuan

B. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda benar

(√) pada jawaban yang dipilih dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) bernilai 5
2. Setuju (S) bernilai 4
3. Ragu-Ragu atau Netral (R/S) bernilai 3
4. Tidak Setuju (TS) bernilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1

DAFTAR PERNYATAAN

A. Angket Variabel X (*Reliabilitas Karyawan*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
1	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak menawarkan produk yang tidak merugikan nasabah	SS	S	R	TS	STS
2	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak selalu bekerja dengan sesuai aturan sehingga layak dipercayai	SS	S	R	TS	STS
3	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sering memperlakukan saya layaknya seorang yang dihormati	SS	S	R	TS	STS
4	Saya selalu mnedapatkan penjelasan karyawan yang akurat jika saya menanyakan sesuatu	SS	S	R	TS	STS
5	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alamn Bolak melayani nasabah tanpa pandang bulu	SS	S	R	TS	STS
6	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak selalu berusaha memuaskan nasabah dari waktu ke waktu	SS	S	R	TS	STS
7	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya	SS	S	R	TS	STS
8	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak memahami cara bekerja yang menyenangkan dan simpatik	SS	S	R	TS	STS
9	Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak lumayan tepat waktu	SS	S	R	TS	STS
10	Karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak memahami apa yang dibutuhkan nasabah	SS	S	R	TS	STS

B. Angket Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak cukup memuaskan	SS	S	R	TS	STS
2	Saya merasa puas dengan produk yang diberikan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak	SS	S	R	TS	STS
3	Saya senang dengan karyawan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak yang bersikap ramah	SS	S	R	TS	STS
4	Saya lebih memilih menggunakan Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dibanding lembaga keuangan lain	SS	S	R	TS	STS
5	Dalam hal pelayanan yang diberikan ternyata apa yang saya harapkan sesuai dengan kenyataan yang saya terima	SS	S	R	TS	STS
6	Saya senang dengan kinerja karyawan di Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak	SS	S	R	TS	STS
7	Saya tidak takut rugi bila bertransaksi di Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak	SS	S	R	TS	STS
8	Saya tidak terpengaruh dengan promosi perusahaan lain	SS	S	R	TS	STS
9	Saya merasa kebutuhan saya sebagai nasabah dapat dipenuhi oleh Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak	SS	S	R	TS	STS
10	Saya tidak akan pindah menjadi nasabah perusahaan lain	SS	S	R	TS	STS



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

nomor : In. 19/G4.a/PP.00.9/ 282 /2015 Padangsidimpuan, 22 Juni 2015
ampiran : -
rihal : **Pemohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu :
1. **Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag**
2. **Muhammad Isa, ST., MM**
Di

Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Saiful Ramadan
NIM : 11 220 0123
Sem/Thn. Akademik : VIII / 2014-2015
Judul : **Persepsi Nasabah Tentang Relationship Marketing di PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan**

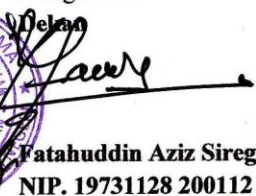
Judul : **Pengaruh Reliabilitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Padangsidimpuan**

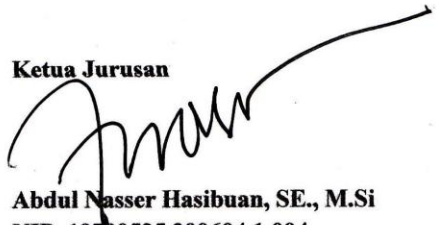
Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb
Mengetahui:




Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I



Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720315 200312 1 002

BERSEDIA / ~~TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING II



Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : In.19/G/TL.00/ 584 /2015

Padangsidimpuan, 25 Agustus 2015

amp. : -
Hal : Mohon Izin Riset

Kepada
Yth, Pimpinan PT. Pegadaian Syariah
Cabang Padangsidimpuan
di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menerangkan bahwa :

Nama : Saiful Ramadan
NIM : 11 220 0123
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Reliabilitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Padangsidimpuan "**.

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001



Syariah

Nomor : 517/Inst.L.60068/2015
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Padangsidimpuan, 14 September 2015

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
di.-

Padangsidimpuan

Perihal : Izin Pelaksanaan Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh
Semoga kita senantiasa selalu dalam lindungan Allah Swt dalam melaksanakan tugas kita sehari-hari

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Perihal Mahon Izin Studi Riset, maka dengan ini dapat kami sampaikan bahwa :

Nama : Saiful Ramadan
NPM : 11.220 0123
Semester/Jurusan : IX / Perbankan Syariah

Dapat melaksanakan Riset / Penelitian pada kantor Cabang PT.Pegadaian (Persero) CPS. Alamanbolak guna memperoleh data-data serta informasi guna menyelesaikan Skripsi dengan Judul :
" PENGARUH RELIABILITAS KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH ALAMANBOLAK PADANGSIDIMPUAN".

Demikian disampaikan untuk diketahui, atas kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh


Pemimpin Cabang
H. MASRIZAL, SE
NIK.p.66.91.0440

PT.PEGADAIAN (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
JL. Serma Lian Kosong/ex. Sudirman No.28E
Padang Sidimpuan 22718

T. (0634) 25132

www.pegadaian.co.id

Riwayat Hidup

I. Nama : Ali Amri Dasopang

Tempat/Tanggal Lahir : Sibur-bur, 25 Juni 1992

Alamat : Sibur-bur, Kec. Dolok, Kab. Padang Lawas Utara

Nama Orangtua

Ayah : Marakain Dasopang

Ibu : Tiurlan Sari Ritonga

Alamat : Sibur-bur, Kec. Dolok, Kab. Padang Lawas Utara

II. Pendidikan

a. SDN Siraga Tammat 2004

b. MTsN Dolok Sibur-bur Tammat 2007

c. MAN 1 Padangsidempuan Tammat 2010